



**LIETUVOS BANKO
TEISĖS IR LICENCIJAVIMO DEPARTAMENTO
DIREKTORIUS**

**SPRENDIMAS
DĖL X. X. IR LUMINOR BANK AS GINČO NAGRINĖJIMO**

2022 m. gruodžio 7 d. Nr. 429-620
Vilnius

Lietuvos bankas gavo X. X. (toliau – pareiškėjas) kreipimąsi, kuriuo prašoma išnagrinėti tarp pareiškėjo ir *Luminor Bank AS*, veikiančio per Lietuvoje įsteigtą filialą, (toliau – bankas) kilusį ginčą.

N u s t a t y t a:

2022 m. liepos 3 d. 16:59 val. panaudojant pareiškėjo mokėjimo kortelės *Visa Debit (duomenys neskelbtini)* duomenis, atlikta mokėjimo operacija gavėjui *bunq B.V; Amsterdam NLD*, kurios vertė – 69 Eur (toliau – Ginčijamas mokėjimas).

2022 m. liepos 4 d. pareiškėjas kreipėsi telefonu į banką ir pranešė apie įvykdytą Ginčijamą mokėjimą, kartu informuodamas, kad lėšos jo mokėjimo kortelės sąskaitoje yra rezervuotos, nes sukčiai galėjo pasinaudoti jo mokėjimo kortelės duomenimis. Pokalbio metu pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo užblokuota, o pareiškėjas informuotas, kad 2022 m. liepos 3 d. bankas interneto banke gavo pareiškėjo užpildytą paraišką, kuria taip pat prašoma išnagrinėti Ginčijamą mokėjimą.

2022 m. liepos 4 d. bankas laišku interneto banke pateikė atsakymą pareiškėjui dėl jo prašymo atšaukti Ginčijamą mokėjimą ir (ar) grąžinti jo lėšas pareiškėjui. Atsakyme bankas, remdamasis tyrimo metu nustatytais duomenimis, nurodė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas tik pareiškėjui žinomą internetinės bankininkystės autentifikavimo priemonės PIN kodu, todėl bankas šios operacijos ginčyti negali. Pareiškėjui dėl galimo sukčiavimo atvejo rekomenduota kreiptis į teisėsaugos institucijas.

2022 m. liepos 5 d. gavus patvirtinimą iš prekės (paslaugos) tiekėjo banko apie įvykdytą Ginčijamą mokėjimą, lėšos iš pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos.

Pareiškėjas nesutinka su banko sprendimu negrąžinti ir (ar) nekompensuoti jam Ginčijamo mokėjimo sumos. Kreipimesi pareiškėjas teigia, kad Ginčijamo mokėjimo suma iš jo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašyta, pareiškėjui paspaudus ant nuorodos į fiktyvią siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainę ir kartą suvedus naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ PIN1 kodą. Pareiškėjas pažymi nedelsdamas kreipėsis į banką dėl atlikto Ginčijamo mokėjimo atšaukimo, tačiau nepaisant pranešimo apie neautorizuotą mokėjimo operaciją, bankas rezervuotą sumą Ginčijamam mokėjimui įvykdyti pervedė lėšų gavėjui. Pareiškėjas mano, kad bankas neužtikrino jo lėšų, esančių mokėjimo kortelės sąskaitoje, saugumo, todėl prašo rekomenduoti bankui Ginčijamo mokėjimo sumą pareiškėjui grąžinti.

Bankas nesutinka tenkinti pareiškėjo reikalavimo. Atsiliepime nurodoma, kad užklausa rezervuoti lėšas Ginčijamam mokėjimui įvykdyti buvo pateikta tinkamai - suvesti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, žinomi tik kortelės turėtojui: vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV). Bankas nurodė, kad mokėjimai mokėjimo kortele po jos duomenų suvedimo patvirtinami identifikuojant kortelės turėtoją pasirinktu autentifikavimo metodu - pareiškėjo atveju, suvedus jo naudojamos atpažinties priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, todėl Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas ir įvykdytas.

Bankas paaiškino, kad jei identifikacijai pasirenkamas „Smart-ID“ būdas, mokėjimo kortelės savininkas nustatomas, jam suvedus PIN1 kodą. Tokiais atvejais „Smart-ID“ programėlėje yra rodomas sugeneruotas operacijos kontrolinis kodas, kuris turi sutapti su kontroliniu kodu, kurį mokėtojas mato banko autentifikavimo lange, kai yra nukreipiamas iš prekės (paslaugos) tiekėjo interneto puslapio atlikti mokėjimo operacijos. Suvedus „Smart-ID“

PIN1 kodą, mokėjimo operacija yra patvirtinama, o lėšos rezervuojamos mokėjimo kortelės sąskaitoje. Bankas mano, kad Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas ir autorizuotas paties pareiškėjo, jam savo įrenginio „Smart-ID“ programėlėje suvedus PIN1 kodą, tokiu būdu duodant sutikimą vykdyti mokėjimo operaciją. Dėl šios priežasties, banko vertinimu, nebuvo teisinio pagrindo bankui pareiškėjo Ginčijamo mokėjimo neįvykdyti.

Bankas, atsižvelgdamas į pareiškėjo kreipimesi ir paraiškoje bankui nurodytas aplinkybes, taip pat mano, kad pareiškėjas, nepaisydamas atsargumo reikalavimo, tretiesiems asmenims atskleidė savo mokėjimo kortelės duomenis ir savo tapatybę patvirtino, suveddamas savo „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, nors, kaip pats pripažįsta, neturėjo galimybės sulgynti kontrolinio kodo, kuris yra rodomas banko autentifikavimo lange, su kontroliniu kodu, matomu programėlės „Smart-ID“ lange, ir pamatyti, kad šiuo atveju jie nesutampa. Banko vertinimu, pareiškėjas nedėjo reikiamų pastangų tam, kad jo mokėjimo priemonių personalizuoti saugumo duomenys būtų tinkamai apsaugoti, todėl tokie pareiškėjo veiksmai laikytini labai neatsargiais.

Atsižvelgdamas į atsiliepime išdėstytas aplinkybes, bankas mano, kad nėra pagrindo tenkinti pareiškėjo reikalavimo ir prašo atmesti jį kaip nepagrįstą.

K o n s t a t u o j a m a :

Vadovaujantis Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimu Nr. 03-23 patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių (toliau – Taisyklės) 45 punktu, vartojimo ginčai Lietuvos banke nagrinėjami laikantis rungimosi, ginčų nagrinėjimo operatyvumo, koncentracijos, ekonomiškumo ir bendradarbiavimo principų. Vartotojas ir finansų rinkos dalyvis privalo įrodyti tas aplinkybes, kuriomis remiasi kaip savo reikalavimų arba atsikirtimų pagrindu, išskyrus atvejus, kai remiamasi aplinkybėmis, kurių nereikia įrodinėti. Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo proceso metu neatlieka Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymo 42¹ straipsnyje reglamentuojamų patikrinimų, skirtų faktinėms aplinkybėms dėl Lietuvos banko prižiūrimo finansų rinkos dalyvio galimai padaryto Lietuvos banko kompetencijai priskirtų teisės aktų reikalavimų pažeidimo nustatyti ir įvertinti. Nagrinėdamas ginčą Lietuvos bankas atlieka pateiktų įrodymų vertinimą, kurio pagrindu priimamas sprendimas.

Pareiškėjo ir banko ginčas kilo dėl banko atsisakymo grąžinti pareiškėjui jo Ginčijamo mokėjimo sumą. Pareiškėjas neigia autorizavęs Ginčijamą mokėjimą bei tvirtina, kad lėšos iš jo mokėjimo kortelės sąskaitos buvo nurašytos dėl to, kad bankas neužtikrino pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje esančių lėšų saugumo. Atsiliepime bankas nurodo, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas tinkamai autorizuotu – pačiam pareiškėjui tretiesiems asmenims atskleidus mokėjimo kortelės duomenis ir savo atliekamus veiksmus patvirtinus, suvedant pareiškėjo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą. Atsižvelgdamas ir į tai, kad, banko vertinimu, pareiškėjo veiksmams būdingas didelis neatsargumas, bankas mano, kad negali būti įpareigotas Ginčijamo mokėjimo sumos grąžinti pareiškėjui.

Mokėjimo paslaugų teikėjų veiklą ir atsakomybę, mokėjimo paslaugas, jų teikimo sąlygas ir informavimo apie šias sąlygas reikalavimus, mokėjimo operacijų autorizavimą ir vykdymą, mokėjimo paslaugų vartotojų ir mokėjimo paslaugų teikėjų teises ir pareigas, susijusias su mokėjimo paslaugomis, kai mokėjimo paslaugų teikimas yra verslas, reglamentuoja Lietuvos Respublikos mokėjimų įstatymas.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Siekdamas išspręsti tarp šalių kilusį ginčą ir įvertinti pareiškėjo bankui keliamo reikalavimo pagrįstumą, Lietuvos bankas vertins ar: 1) Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu; 2) bankas turi pareigą grąžinti ir (ar) kompensuoti pareiškėjui Ginčijamo mokėjimo sumą; 3) bankas tinkamai reagavo į pareiškėjo pranešimą apie neteisėtą jo mokėjimo priemonės panaudojimą ir pagrįstai įvykdė Ginčijamą mokėjimą; 4) pareiškėjo nuostolius galėjo lemti tai, kad banko sąskaitoje laikomos pareiškėjo lėšos nebuvo tinkamai apsaugotos.

1. Dėl Ginčijamo mokėjimo autorizavimo.

Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai mokėtojas duoda sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Jeigu mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra

neautorizuota (Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 1 dalyje nustatyta, kad tuo atveju, jeigu mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją ar teigia, kad mokėjimo operacija buvo įvykdyta netinkamai, jo mokėjimo paslaugų teikėjas turi įrodyti, kad mokėjimo operacijos autentiškumas buvo patvirtintas, ji buvo tinkamai užregistruota, įrašyta į sąskaitas ir jos nepaveikė techniniai trikdžiai arba kiti mokėjimo paslaugų teikėjo teikiamos paslaugos trūkumai; kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų.

Pažymėtina, kad Mokėjimų įstatyme nėra nustatytų konkrečių mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją būdų ir (arba) išsamios tokio sutikimo davimo tvarkos. Vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 13 straipsnio 3 dalies 3 punktu ir 29 straipsnio 1 punktu, mokėtojo sutikimo įvykdyti mokėjimo operaciją davimo sąlygos ir tvarka turi būti aptartos mokėtojo ir jo mokėjimo paslaugų teikėjo sudaromoje bendrojoje mokėjimo paslaugų teikimo sutartyje (toliau – bendroji sutartis).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 11.9 papunktyje nustatyta, kad „mokėjimo operacija laikoma autorizuota tik tada, kai Klientas duoda sutikimą ją vykdyti. Šio sutikimo davimo forma ir tvarka nustatoma sutartyje. Klientas gali autorizuoti mokėjimo operaciją iki jos įvykdymo arba ją įvykdęs, jeigu taip susitarė Klientas ir Bankas. Jeigu pirmiau nurodyto sutikimo nėra, laikoma, kad mokėjimo operacija yra neautorizuota.“, o vadovaujantis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunkčio, nurodančio, kokiais būdais banko klientas gali pateikti sutikimą atlikti operaciją, nuostatomis, „Klientas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją gali pateikti Banko nustatyta arba Banko ir Kliento sutarta forma ir būdu.<...> Sutikimas dėl mokėjimo operacijų taip pat gali būti tvirtinamas naudojant Kliento atpažinimo priemones ir/ar kitais Bankui priimtinais būdais/priemonėmis. Atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti pateikdamas kortelės duomenis ar nustatytu eiliškumu atlikdamas tam tikrus veiksmus (kortelės įdėjimas į tam skirtą vietą, kortelės prigludimas prie specialiu ženklu pažymėto kortelių aptarnavimo skaitytuvo, konkrečios paslaugos ar prekės užsakymas), kurie jam siūlomi savitarnos ir kitose atsiskaitymo vietose.<...> Visais šiame punkte nurodytais būdais patvirtintas sutikimas atlikti mokėjimo operaciją ar dokumentai, laikomi patvirtintais Kliento ir/ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) ir turinčiais tokią pat teisinę galią kaip ir Kliento ir/ar kortelės turėtojo (kortelės operacijų atveju) pasirašyti popieriniai dokumentai.“

Nors pirmiau aptartomis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis taip pat remiasi bankas, pagrįsdamas teiginį, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai, t.y. šalių sutartu būdu, autorizuotas, būtina pažymėti, kad minėtose nuostatose kalbama apie atvejus, kai mokėtojas duoda savo sutikimą pervesti lėšas, ir tuo tikslu panaudoja jam išduotas mokėjimo ir tapatybės patvirtinimo priemones. Tačiau nagrinėjamo ginčo atveju, priešingai, nei nurodyta aptariamose nuostatose, pareiškėjas savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis panaudojo fiktyvioje - į mobiliąją pokalbių programėlę gautą nuorodą paspaudus atsiradusioje, interneto svetainėje ir juos suvedė ne dėl to, kad ketino pervesti lėšas, siekdamas atsiskaityti už suteiktas paslaugas ar įsigytas prekes, o vykdydamas gautoje žinutėje pateiktus nurodymus ir siekdamas patvirtinti lėšų gavimą į banke esančią ir su mokėjimo kortele susietą savo sąskaitą. Pareiškėjas, tiek bendraudamas su banku dėl Ginčijamo mokėjimo, tiek ir kreipimesi į Lietuvos banką nuosekliai laikosi pozicijos, kad valios inicijuoti ir įvykdyti Ginčijamo mokėjimo jis neišreiškė ir nedavė tam savo sutikimo - neautorizavo Ginčijamo mokėjimo šalių sutarta forma ir tvarka.

Bankas, darydamas išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo autorizuotas šalių sutarta tvarka, iš esmės remiasi tik tuo faktu, kad pagal banko vidinės sistemos duomenis Ginčijamam mokėjimui įvykdyti buvo panaudoti mokėjimo kortelės duomenys ir suvestas pareiškėjo „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, tačiau darydamas tokią išvadą, bankas nevertino, kuriuo metu, aplinkybėmis ir (arba) kas perdavė lėšų gavėjui ir (arba) jo mokėjimo paslaugų teikėjui duomenis, kurių pagrindu buvo inicijuotas Ginčijamas mokėjimas, t. y. ar šiuos duomenis tiesiogiai pateikė pats pareiškėjas, ar iš pareiškėjo šiuos duomenis neteisėtai išvilioję tretieji asmenys.

Bankas kartu su atsiliepimu pateikė jo vidaus sistemose užfiksuotus duomenis, pagrindžiančius, kad Ginčijamo mokėjimo inicijavimo metu suvesti mokėjimo kortelės

duomenys (tarp jų ir CVV kodas) ir Ginčijamas mokėjimas papildomai patvirtintas identifikuojant mokėjimo kortelės turėtoją (šiuo atveju – pareiškėją) jo pasirinktu autentifikavimo metodu – t.y. suvedus tik pareiškėjui žinomą jo naudojamos tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, taip pat duomenis, kad galinis įrenginys (pagal jo IP adresą), iš kurio, naudojantis „Smart-ID“ programėle, patvirtintas Ginčijamas mokėjimas, yra pareiškėjo įprastai naudojamas galinis įrenginys, jungiantis prie interneto banko.

Vis dėlto, Lietuvos banko vertinimu, vien šie duomenys dar savaime neįrodo, kad Ginčijamas mokėjimas iš tiesų atliktas pareiškėjo sutikimu (pareiškėjo valia ir su jo sutikimu). Kaip minėta pirmiau, remiantis Mokėjimų įstatymo nuostatomis, vien aplinkybė, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo vidaus sistemose užregistruotas mokėtojai išduotos mokėjimo priemonės, įskaitant jos personalizuotus saugumo duomenis, naudojimas, nebūtinai yra pakankamas įrodymas, jog mokėjimo priemone naudojosi ir (arba) mokėjimo operaciją autorizavo pats mokėtojas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Todėl, Lietuvos banko nuomone, analizuojamų aplinkybių kontekste sprendžiant, ar Ginčijamas mokėjimas laikytinas autorizuotu, būtina nustatyti, ar pareiškėjas, kaip pats pripažįsta, suklastotoje interneto svetainėje pateikdamas tam tikrus mokėjimo kortelės duomenis, tikėdamasis, kad tokiu būdu tvirtinamas lėšų gavimas į sąskaitą, suprato, kad iš tiesų atlieka veiksmus, kurie vėliau gali lemti lėšų nurašymą iš jo su mokėjimo kortele susietos sąskaitos. Taigi, svarbu įvertinti, ar faktinės Ginčijamo mokėjimo patvirtinimo aplinkybės, kurias pagrindžia ginčo byloje esantys duomenys, atitiko ginčo šalių sudarytoje sutartyje aptartą mokėjimo operacijų autorizavimo tvarką.

Pareiškėjas, pagrįsdamas teiginį, kad nesiekė Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir jo neautorizavo, pateikė savo mobiliojo telefono ekrano nuotraukas, kuriose matyti, kas buvo rodoma pareiškėjui, jam paspaudus ant pokalbių programėlėje „WhatsApp“ pirkėju prisistačiusio asmens atsiųstos nuorodos. Minėtoje pareiškėjo mobiliojo įrenginio ekrano nuotraukoje rodomi interneto svetainės, kurioje pareiškėjas turėjo suvesti prašomus pateikti duomenis, kad patvirtintų tariamą lėšų įskaitymą į banko esančią sąskaitą, vaizdai. Minėtame ekrano vaizde matyti prekės išsiuntimo instrukcijos, informacija apie lėšų siuntėją ir tariamai apmokėtą sumą, taip pat siūloma spausti mygtuką „Gauti lėšas“ tam, kad būtų pateikti duomenys tariamam lėšų įskaitymui į mokėjimo kortelės sąskaitą.

Taigi, galima pagrįstai teigti, kad pagal nuorodą atsidariusiame interneto puslapyje pateikti duomenys ir matomi vaizdai galėjo pareiškėjui sukurti pirminį įspūdį, kad pirkėju prisistatęs asmuo iš tiesų siekė įsigyti pareiškėjo siūlomą prekę ir tuo tikslu siekia atlikti mokėjimą pareiškėjo naudai.

Bankas, pagrįsdamas savo poziciją, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas, be kita ko, nurodo, kad identifikacijai pasirinkus „Smart-ID“ programėlę, mokėjimo kortelės savininkas yra nustatomas šios tapatybės patvirtinimo priemonės paskyros PIN1 kodo pagalba: tokiais atvejais „Smart-ID“ programėlėje yra rodomas operacijos kontrolinis kodas, kuris turi sutapti su kontroliniu kodu, kurį mokėtojas mato banko autentifikavimo lange. Bankas paaiškino, kad jo klientai, atsiskaitydami už prekes ar paslaugas internetu, panaudojant mokėjimo kortelės duomenis, iš pardavėjo ar paslaugos teikėjo puslapyje yra nukreipiami į banko interneto banko puslapį, kuriame rodomas standartinio turinio pranešimas su personalizuotais mokėtojo ir jo inicijuoto mokėjimo nurodymo duomenimis – lėšų gavėjo pavadinimu, suma, mokėjimo kortelės paskutiniaisiais 4 skaitmenimis ir kontroliniu kodu. Bankas nurodo, kad klientas, banko interneto banke rodomame pranešime apie inicijuotą mokėjimo operaciją paspaudęs mygtuką „Patvirtinti“, prieš patvirtindamas operaciją savo naudojamose „Smart-ID“ programėlėje paskyros PIN1 kodo suvedimu, turi įsitikinti, kad mokėjimo operacijos lange rodomas kontrolinis kodas sutampa su programėlės „Smart-ID“ lange rodomu kontroliniu kodu, priešingu atveju, jeigu tokios galimybės neturi, neautorizuoti atliekamo veiksmo.

Vis dėlto, remiantis banko paaiškinimais, be kontrolinio kodo, kurį turi sutikrinti mokėtojas per gavėją inicijuotos mokėjimo operacijos tvirtinimo metu, nėra atliekami jokie kiti veiksmai ir mokėtojai, be banko interneto banke operacijos lange nurodytų duomenų, papildomai nėra rodoma jokia informacija, susijusi su inicijuota mokėjimo operacija. Tad mokėtojai, pasirinkusiam „Smart-ID“, kaip tapatybės patvirtinimo priemonę, jos (t.y. „Smart-ID“ programėlės) pasirodžiusiame pranešime, prašančiame suvesti „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą, operacijos tvirtinimo metu mokėtojai nėra rodoma jokia papildoma informacija, susijusi su lėšų gavėju, suma ir pan. Tokiu atveju (tvirtinant mokėjimą, inicijuotą panaudojus mokėjimo

kortelės duomenis) mokėtojui nėra rodoma, koku konkrečiu tikslu jo prašoma suvesti tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodą.

Būtina atkreipti dėmesį ir į tai, kad ginčo nagrinėjimo metu nustatytais aplinkybėmis, Ginčijamam mokėjimui inicijuoti būtini duomenys buvo suvesti suklastotoje interneto svetainėje, pareiškėjui rodžiusioje informaciją apie siekiamą iš jo įsigyti prekę ir prašiusioje pateikti duomenis tariamam lėšų įskaitymui į sąskaitą. Dėl šios priežasties ginčo byloje nėra jokių duomenų, kurie galėtų patvirtinti, kad pareiškėjas, duomenis, būtinus Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, suvedęs suklastotoje interneto svetainėje, turėjo ir galėjo matyti ir tokio tipo operacijas (per gavėją inicijavusiems) klientams interneto banke įprastai rodomą operacijos aprašymo langą, kuriame ir atvaizduojama pirmiau minėta informacija apie mokėtojo inicijuotą mokėjimą – t.y. gavėjas, suma, mokėjimo kortelės paskutiniaisiais 4 skaitmenys ir kontrolinis kodas, kurį reikia sutikrinti su „Smart-ID“ programėlės pranešimo lange matomu kontroliniu kodu.

Vadinasi, ginčo byloje esantys įrodymai, tarp jų ir pirmiau aptarti duomenys dėl Ginčijamo mokėjimo inicijavimo ir įvykdymo aplinkybių, kurių nepaneigė banko paaiškinimai ir pateikti vidinės sistemos duomenys apie tai, kad Ginčijamam mokėjimui patvirtinti panaudoti pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys ir suvestas pareiškėjo naudojamos „Smart-ID“ paskyros PIN1 kodas, Lietuvos banko vertinimu, leidžia pagrįstai daryti išvadą, kad trečiųjų asmenų sukurtoje aplinkoje pareiškėjui apie prašymą atskleisti mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, būtinus mokėjimo operacijai kortele inicijuoti, buvo rodoma tikrovės neatitinkanti informacija, kuri galėjo suklaidinti pareiškėją dėl prašomų atlikti veiksmų (atskleidžiamos konfidencialios informacijos) esmės ir pobūdžio. Vadinasi, duomenų, jog pareiškėjas, žinojo, suprato ir išreiškė savo valią inicijuoti ir autorizuoti Ginčijamą mokėjimą šalių sutarta tvarka ginčo byloje nėra.

Vertinant banko teiginius, kuriais grindžiama jo pozicija dėl Ginčijamo mokėjimo kaip tinkamai autorizuoto, be kita ko, verta atkreipti dėmesį ir į tai, kad ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama, nurodoma „Smart-ID“, kaip tapatybės patvirtinimo priemonės, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui, t.y. kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Nors „Smart-ID“ ir nėra banko sukurta tapatybės patvirtinimo priemonė, vis dėlto, būtent bankas suteikia galimybę naudojantis ja savo klientams (šiuo atveju – pareiškėjui) nuotoliniu būdu patvirtinti savo tapatybę ir išreikšti savo valią atlikti tam tikrus veiksmus, sukeliančius jiems teises pasekmes - t.y. naudotis banko teikiamomis paslaugomis - pateikti mokėjimo nurodymą, pasitikrinti sąskaitą ir pan.

Tad banko siūlomos ir (ar) leidžiamos naudoti tapatybės patvirtinimo priemonės ne tik turi būti saugios klientams, kurie su banku susiklosčiusiuose sutartiniuose santykiuose naudoja atitinkamą tapatybės patvirtinimo priemonę, bet ir turi būti aiškios: aiškiai pateiktos jos naudojimo sąlygos ir veiksmų, atliekamų su „Smart-ID“, teisinės pasekmės – pavyzdžiui, aiški PIN kodų suvedimo teisinė reikšmė.

Taigi, banko teiginio ir vertinimo, kad pats pareiškėjas išreiškė savo valią ir sutikimą Ginčijamam mokėjimui šalių sutarta forma ir tvarka, nepatvirtina ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės. Todėl, remiantis aplinkybe, kad pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenys, panaudoti Ginčijamam mokėjimui inicijuoti, buvo suvesti trečiųjų asmenų sukurtame fiktyviame siuntų bendrovės „DPD“ interneto puslapyje, sukūrusiame įspūdį, kad pareiškėjo prašoma pateikti duomenis lėšų į sąskaitą gavimo patvirtinimui, galima daryti prielaidą, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir patvirtintas ne paties pareiškėjo, o trečiųjų asmenų valiniais veiksmais, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo mokėjimo operacijoms davimo formą ir tvarką.

Atsižvelgiant į tai, Lietuvos banko nuomone, vertinti Ginčijamą mokėjimą kaip autorizuotą – atliktą esant paties pareiškėjo sutikimui (kaip tai suprantama Mokėjimų įstatymo 29 straipsnio 1 dalies kontekste), nėra pagrindo, todėl šio ginčo nagrinėjimo metu Lietuvos bankas daro išvadą, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas neautorizuotu.

2. Dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų pasekmių ir pareiškėjo teisės į Ginčijamo mokėjimo sumos gražinimą.

Pagal Mokėjimų įstatymo 38 straipsnio 1 dalį, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas privalo gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą ne vėliau kaip iki kitos darbo dienos nuo sužinojimo apie tokios mokėjimo operacijos įvykdymą, išskyrus atvejus, kai mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas turi pagrįstų priežasčių įtarti mokėtojo sukčiavimą ir apie šias priežastis raštu praneša priežiūros institucijai (Lietuvos bankui).

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 1 dalis nustato, kad mokėtojui gali tekti dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai iki 50 Eur, kai šie nuostoliai patirti dėl: 1) prarastos ar pavogtos mokėjimo priemonės panaudojimo; 2) neteisėto mokėjimo priemonės pasisavinimo. Tačiau, kaip nustatyta Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 2 dalyje, mokėtojas neturi patirti jokių nuostolių, jeigu 1) jis iki mokėjimo operacijos įvykdymo negalėjo pastebėti mokėjimo priemonės praradimo, vagystės arba neteisėto pasisavinimo, išskyrus atvejus, kai jis veikė nesąžiningai; 2) nuostoliai yra patirti dėl mokėjimo paslaugų teikėjo, jo darbuotojo, tarpininko, filialo ar asmenų, kuriems perduotas veiklos funkcijų valdymas, veiksmų ar neveikimo.

Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad „mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai, jeigu jis juos patyrė veikdamas nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdęs vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Tokiais atvejais šio straipsnio 1 dalyje nustatytas didžiausias nuostolių sumos ribojimas netaikomas.“

Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojamos mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigos: 1) naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas; 2) sužinojus apie mokėjimo priemonės praradimą, vagystę arba neteisėtą pasisavinimą ar neautorizuotą jos naudojimą, nedelsiant apie tai pranešti mokėjimo paslaugų teikėjui arba jo nurodytam subjektui. Mokėjimo paslaugų vartotojas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad būtų apsaugoti personalizuoti saugumo duomenys (Mokėjimų įstatymo 34 straipsnio 2 dalis).

Mokėjimų įstatymas aiškiai nustato, kad tuo atveju, kai mokėtojas neigia autorizavęs įvykdytą mokėjimo operaciją, mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjo arba atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo užregistruotas mokėjimo priemonės naudojimas nebūtinai yra pakankamas įrodymas, kad mokėtojas autorizavo mokėjimo operaciją ar veikė nesąžiningai arba tyčia ar dėl didelio neatsargumo neįvykdė vienos ar kelių šio įstatymo 34 straipsnyje nustatytų pareigų. Mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas ir atitinkamais atvejais mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjas turi pateikti įrodymų, kuriais patvirtinamas mokėtojo sukčiavimas arba didelis neatsargumas (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis).

Įvertinus pirmiau nurodytas Mokėjimų įstatymo nuostatas, galima teigti, kad mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas gali būti visiškai atleistas nuo pareigos gražinti mokėtojui neautorizuotos mokėjimo operacijos sumą tik tuo atveju, jeigu pateikia įrodymų dėl mokėtojo sukčiavimo (nesąžiningumo arba tyčios) arba didelio neatsargumo (Mokėjimų įstatymo 37 straipsnio 3 dalis ir 39 straipsnio 3 dalis).

Pažymėtina, kad aplinkybių ir duomenų, kaip ir šalių ginčo dėl to, kad pareiškėjas galėjo veikti nesąžiningai arba tyčia, įskaitant sukčiavimą, nėra. Tai reiškia, kad, siekiant įvertinti, ar bankas pagrįstai atsisako kompensuoti pareiškėjo nuostolius, susijusius su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu, ir ar galėtų pareiškėjo atžvilgiu būti taikoma Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalis, būtina nustatyti, ar pareiškėjo elgesys, atskleidžiant tam tikrus personalizuotus mokėjimo priemonės (banko išduotos mokėjimo kortelės) požymius ir (ar) kiti veiksmai, dėl kurių galėjo būti įvykdytas Ginčijamas mokėjimas, vertintini kaip didelis pareiškėjo neatsargumas, dėl kurio visi jo reikalaujami atlyginti nuostoliai turėtų tekti pačiam pareiškėjui.

Lietuvos bankas, nagrinėdamas ginčus dėl nuostolių, susijusių su neautorizuotomis mokėjimo operacijomis, įvykusiomis dėl sukčiavimo atakų, ir sprenddamas dėl mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybės šiuos nuostolius atlyginti, nustatė, kad vartotojas (mokėtojas) jam teisės aktuose ir (ar) sutartyje nustatytas pareigas, susijusias su mokėjimo priemonėmis, vykdė netinkamai, laikosi nuomonės, kad didelis neatsargumas yra vertinamojo pobūdžio aplinkybė. Tai reiškia, kad išvada dėl mokėtojo elgesio vertinimo kaip neatsargaus ar labai neatsargaus dėl neautorizuotos (-ų) mokėjimo operacijos (-ų) darytina kiekvienu konkrečiu atveju, įvertinus ginčo nagrinėjimo metu nustatytų individualių, specifinių aplinkybių visumą, kurią patvirtina ginčo byloje esantys įrodymai ir (arba) yra šalių neginčijamos neautorizuotos mokėjimo operacijos įvykdymo aplinkybės. Taigi, šiuo atveju išvada dėl pareiškėjo, kaip mokėtojo, paprasto ar didelio neatsargumo, kaip vertinamojo pobūdžio aplinkybė, negali būti

daroma izoliuotai, išsamiai neįvertinus viso Ginčijamo mokėjimo įvykdymo ir su juo susijusių aplinkybių konteksto.

Bankas laikosi pozicijos, kad Ginčijamas mokėjimas buvo tinkamai autorizuotas ir tuo iš esmės grindžia savo sprendimą netenkinti pareiškėjo reikalavimo. Be to, aplinkybė, kad pareiškėjas savo valia atskleidė mokėjimo kortelės duomenis kitiems asmenims, banko vertinimu, kartu reiškia ir tai, kad pareiškėjas veikė itin neatsargiai ir neapsaugojo savo mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų.

Ginčo nagrinėjimo metu konstatuota, kad Ginčijamas mokėjimas laikytinas neautorizuotu. Pažymėtina, kad remiantis pirmiau aptartų Mokėjimų įstatymo nuostatų analize, mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai tik tuo atveju, jei tenkinamos abi sąlygos - t. y. mokėtojas ne tik neįvykdo vienos ar kelių jam Mokėjimų įstatyme nustatytų pareigų, bet ir padaro tai elgdamasis nesąžiningai arba tyčia ar būdamas labai neatsargus. Vadinas, banko sprendimas nekompensuoti pareiškėjo nuostolių dėl neautorizuoto Ginčijamo mokėjimo įvykdymo galėtų būti vertinamas kaip pagrįstas tik tuo atveju, jei būtų įrodyta, kad pareiškėjas, atskleisdamas tam tikrus personalizuotus savo mokėjimo priemonių saugumo duomenis ir tokiu būdu įgalindamas trečiuosius asmenis pateikti šiuos duomenis inicijuoti ir patvirtinti Ginčijamą mokėjimą, elgėsi itin aplaidžiai – buvo labai neatsargus.

Lietuvos bankas, siekdamas nustatyti, ar pareiškėjo elgesys šiuo atveju gali būti laikomas dideliu neatsargumu, vertino: paties pareiškėjo elgesį pasitikint pokalbių programėlėje gautame pranešime nurodyta informacija ir spaudžiant joje pateiktą nuorodą, pareiškėjo elgesį, suvedant savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugumo duomenis suklastotame interneto puslapyje, taip pat banko veiksmus, kurių jis prevenciškai ėmėsi ir imasi tam, kad supažindintų pareiškėją su sukčiavimo elektroninėje erdvėje rizikomis bei tapatybės patvirtinimo priemonės saugaus naudojimo, jos personalizuotų saugumo žymenų suvedimo ir atskleidimo reikšme bei teisinėmis pasekmėmis.

Vertinant paties pareiškėjo elgesį, svarbu nustatyti, kaip pareiškėjas, kaip mokėjimo paslaugų vartotojas, buvo įtikintas atskleisti savo mokėjimo priemonės personalizuotus saugos duomenis, įgalinčius trečiuosius asmenis inicijuoti Ginčijamą mokėjimą.

Ginčo nagrinėjimo metu buvo nustatyta¹, kad prieš Ginčijamo mokėjimo įvykdymą pareiškėjas pokalbių programėlėje „WhatsApp“ gavo, kaip pats tuo metu tikėjo, pirkėjo siųstą pranešimą apie galimybę, naudojantis „DPD“ kurjerių paslaugomis, išsiųsti pirkėjui internetinėje skelbimų svetainėje pareiškėjo parduodamą prekę ir gauti už ją apmokėjimą į savo mokėjimo kortelės sąskaitą, suvedus prašomus duomenis minėtos siuntų bendrovės interneto svetainėje pagal individualiai pareiškėjui atsiųstą nuorodą. Pareiškėjas, tretiesiems asmenims nurodęs savo kontaktinius duomenis, pokalbių programėlėje „WhatsApp“ gavo pranešimą su nuoroda, kaip paaiškėjo vėliau, į suklastotą siuntų bendrovės „DPD“ interneto puslapį. Paspaudęs ant pranešime pateiktos nuorodos, pareiškėjas suklastotame „DPD“ interneto puslapyje suvedė prašomus nurodyti duomenis. Kaip nustatyta ginčo nagrinėjimo metu, suklastotoje „DPD“ interneto svetainėje buvo suvestas mokėjimo kortelės turėtojo vardas, pavardė, kortelės numeris, galiojimo data ir saugos kodas (CVV) kurie buvo nusavinti trečiųjų asmenų (sukčių) ir panaudoti tam, kad būtų inicijuotas Ginčijamas mokėjimas.

Ginčo byloje esantis pareiškėjo pateiktas suklastotos siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainės, kurioje pareiškėjas turėjo suvesti nurodytus mokėjimo kortelės duomenis, kad patvirtintų tariamą lėšų įskaitymą į banke esančią sąskaitą, ekrano vaizdas, leidžia teigti, kad suklastota siuntų bendrovės interneto svetainė galėjo sudaryti pirminį autentiškumo įspūdį, o pirkėju prisistatęs asmuo iš tiesų siekia atlikti mokėjimą pareiškėjo naudai.

Pareiškėjo pateiktoje ekrano nuotraukoje matyti, kad interneto svetainės adrese naudojamas pats siuntų bendrovės pavadinimas (<https://dpd.lt-delivery-3832095.shop/order/326665246>), nurodoma, kad „Pristatymas jau apmokėtas“ ir pateikiami „siuntėjo duomenys“ – vardas, pavardė, produktas (pareiškėjo parduodama prekė), kaina (pareiškėjo nurodyta ir šalių sutarta kaina už prekę), „išvykimo numeris“. Be to, pagal nuorodą atsidariusiame puslapyje nurodoma, kad „Spustelėkite mygtuką <<Gauti lėšas>>, tada įveskite išsamią informaciją. Gavę lėšas į savo kortelę, prašome atsiųsti prekes pirkėjui pagal nurodytus duomenis, esančius pristatymo taškus galite apžiūrėti oficialioje DPD interneto svetainėje. Išsiuntę prekes, pirkėjui nurodykite siuntos numerį! Prekės turėtų būti išsiųstos per

¹ Pareiškėjo ir banko pateikti duomenys: susirašinėjimo pokalbių programėlėje „WhatsApp“ tarp pareiškėjo ir trečiųjų asmenų ekrano vaizdai, suklastotos siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainės ekrano nuotraukos, taip pat ginčo byloje esantys pareiškėjo pateikti paaiškinimai dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo aplinkybių.

3 dienas nuo lėšas gavimo dienos.“ Po nurodytu tekstu pateiktas mygtukas „Gauti lėšas“, kurį paspaudęs pareiškėjas, atsidariusiame interneto puslapyje, tikėtina ir suvedė savo mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis.

Vystantis ir tobulėjant technologijoms, vystomi ir sukčiavimo būdai bei priemonės, sudėtingėja pačios sukčiavimo atakos, todėl jas atpažinti ir nuo jų apsaugoti reikia vis didesnio mokėjimo paslaugų vartotojų atidumo ir rūpestingumo. Taigi, dėl naujų sukčiavimo būdų, panaudojant naujas technologijas, atsiradimo būtinas itin aukštas vartotojų pastabumas ir apdairumas, kuris kartais dėl sukčiavimo atakos naujumo ir kompleksiskumo peržengia net ir vidutinio vartotojo gebėjimą laiku identifikuoti mėginimą neteisėtu būdu pasisavinti mokėjimo priemonę ir (ar) įvykdyti mokėjimo operacijas, kurių mokėjimo paslaugų vartotojas nesiekia įvykdyti. Dėl šios priežasties manytina, kad mokėjimo paslaugų teikėjai, kaip savo srities profesionalai, turi dėti reikiamas pastangas, kad nuolat kryptingai ir tinkamai informuotų savo klientus (vartotojus) apie sukčiavimo pavojus ir rizikas, susijusias su sukčiavimais elektroninėje erdvėje, ir primintų, kokie ir kaip vartotojų duomenys turėtų būti saugomi ir neatskleisti tretiesiems asmenims.

Vertinant banko veiksmus, kurių jis ėmėsi tam, kad informuotų savo klientus, tarp jų ir pareiškėją, apie el. erdvėje kylančias rizikas, naudojantis mokėjimo paslaugomis, pažymėtina, kad kaip buvo konstatuota pirmiau, ginčo šalių sutartinių santykių neatskiriama dalimi esančių banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose ar kituose šalių sutartinius santykius reguliuojančiuose dokumentuose nėra paaiškinama tapatybės patvirtinimo priemonės „Smart-ID“, PIN kodų suvedimo reikšmė mokėjimo operacijų vykdymo procese ir jų panaudojimo galimos pasekmės klientui. Taigi, ginčo byloje nėra duomenų, kad pareiškėjas būtų koku nors būdu tinkamai supažindintas su informacija, kokius veiksmus, naudodamasis „Smart-ID“ programėle, banko klientas gali atlikti ir kokie veiksmai bei kokiais atvejais, naudojantis šia tapatybės patvirtinimo priemone ir suvedant jos PIN kodus, sukelia atitinkamas teises pasekmes. Bankas kartu atsiliepime taip pat nenurodė, kaip jis supažindina klientus, šiuo atveju – pareiškėją, su sukčiavimo elektroninėje erdvėje naudojantis mokėjimo paslaugomis rizikomis. Informacija apie atpažinties priemonės „Smart-ID“ naudojimosi ypatumus, kiek tai susiję su banko teikiamomis paslaugomis, glaustai aptariama tik banko interneto puslapyje².

Kita vertus, neabejotina, kad vartotojai, naudodamiesi mokėjimo paslaugomis elektroninėje erdvėje, taip pat privalo paisyti saugaus elgesio rekomendacijų, ir, pagrįstai tikėdamiesi aukštus profesionalumo, rūpestingumo ir atidumo standartus atitinkančio mokėjimo paslaugų teikėjo elgesio, patys būti apdairūs, atidūs ir sąmoningi, nes vartotojų lėšų ir atliekamų mokėjimo operacijų, kaip ir kitų elektroninėje erdvėje teikiamų mokėjimo paslaugų saugumas, priklauso ir nuo tinkamo bei atidaus mokėjimo paslaugų vartotojo pareigų, susijusių su mokėjimo priemonių naudojimu, vykdymo.

Kaip jau buvo minėta pirmiau, Mokėjimų įstatymo 34 straipsnyje reglamentuojama viena iš mokėjimo paslaugų vartotojo, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigų - naudotis mokėjimo priemone pagal mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas. Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.5 papunktyje nurodyta, jog klientas įsipareigoja: „laikyti paslapyje visus Kortelės ar Skaitmeninės piniginės, su kuria susieta Kortelė, duomenis (informaciją nurodytą ant kortelės)“, o tų pačių sąlygų 9.2 papunktis įtvirtina kliento, turinčio teisę naudotis mokėjimo priemone, pareigą: „Klientas, gavęs mokėjimo priemonę, privalo imtis veiksmų, kad apsaugotų Personalizuotus saugumo duomenis.“

Taigi, vadovaujantis pirmiau aptartomis banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis, už tapatybės priemonės personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumą yra atsakingas mokėtojas, šiuo atveju – pareiškėjas. Atsižvelgiant į tai, manytina, kad pareiškėjo elgesys būtų laikomas kaip atitinkantis mokėjimo priemonės išdavimą ir naudojimą reglamentuojančias sąlygas, jei būtų nustatyta, kad pareiškėjas ėmėsi adekvačių veiksmų (ar priešingai – nustačius, kad nuo tam tikrų veiksmų susilaikė) tam, kad jam banko išduotų mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų, įgalinančių inicijuoti ir tvirtinti mokėjimus, konfidencialumas būtų tinkamai užtikrintas, o jam banko išduota mokėjimo priemonė – mokėjimo kortelė, būtų naudojama šalių sutartinius santykius reglamentuojančių dokumentų nustatyta tvarka bei sąlygomis.

Vis dėlto, įvertinus ginčo byloje esančius duomenis ir ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes, išvados, kad pareiškėjo elgesys atitiko banko nustatytas naudojimosi mokėjimo priemonėmis sąlygas ir buvo adekvatus, pakankamas tam, kad pareiškėjui nustatytos pareigos,

² <https://www.luminor.lt/lt/privatiems/smart-id>

susijusios su mokėjimo priemonių personalizuotų saugumo duomenų konfidencialumo užtikrinimu, būtų tinkamai įvykdytos, daryti nėra galima.

Kaip konstatuota pirmiau, pareiškėjui į pokalbių programėlę atsiųstas nepažįstamo asmens (tariamo pirkėjo) pranešimas su nuoroda, taip pat pagal gautą nuorodą atsidaręs interneto puslapis, imituojantis siuntų bendrovės „DPD“ interneto svetainę, iš tiesų galėjo sukurti pirminį įspūdį, kad šis pranešimas išsiųstas potencialaus pirkėjo ir šiuo pranešimu siekiama atsiskaityti už perkamą prekę bei susitarti dėl jos pristatymo. Tačiau tai, kad pareiškėjas iki personalizuotų duomenų atskleidimo (pateikimo suklastotoje interneto svetainėje) nesudvejojo pranešime nurodytos informacijos, jam nepažįstamo siuntėjo ir pagal nuorodą atsidariusios interneto svetainės, prašančios atskleisti mokėjimo kortelės duomenis tariamam lėšų įskaitymui į sąskaitą, patikimumu, leidžia teigti, kad pareiškėjo elgesys Ginčijamo mokėjimo inicijavimo metu nebuvo itin apdairus ir atsargus.

Vertinant pareiškėjo neatsargumo laipsnį, būtina atsižvelgti į tai, kad pareiškėjui nesukėlė jokių įtarimų aplinkybė, kad yra prašoma nurodyti kortelės numerį, galiojimo datą ir saugos kodą (CVV), nors pats pareiškėjas siekė gauti lėšų, o ne įvykdyti mokėjimo operacijas. Kaip minėta, pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygas, mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas minėtose sąlygose numatytais atvejais laikomas kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sutikimu įvykdyti mokėjimo operaciją, lėšas nurašant iš kliento (šiuo atveju – pareiškėjo) sąskaitos.

Pagal banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.1 papunkčio nuostatas, atsiskaitant kortele, tam tikrais atvejais, kortelės turėtojas sutikimą atlikti mokėjimo operaciją taip pat gali patvirtinti, pateikdamas kortelės duomenis. Šalių sutartinius santykius reglamentuojančiuose dokumentuose nėra nurodyta, kad mokėjimo kortelės personalizuotų saugumo duomenų pateikimas gali būti reikalingas ne tik inicijuotoms mokėjimo operacijoms, bet ir lėšų gavimui į su mokėjimo kortele susietą sąskaitą patvirtinti. Vadinas, pareiškėjas turėjo ir galėjo suprasti, kad mokėjimo kortelės duomenų ir „Smart – ID“ paskyros PIN1 kodo suvedimas yra skirti duoti sutikimą įvykdyti mokėjimo operaciją. Tad toks mokėjimo priemonės personalizuotų saugumo duomenų atskleidimas, turint tikslą patvirtinti lėšų įskaitymą (gavimą) į sąskaitą, šiuo atveju laikytinas ne tik neįprastu, bet ir šalių susitarimo sąlygų neatitinkančiu mokėjimo priemonės (banko pareiškėjui išduotos mokėjimo kortelės) panaudojimu.

Manytina, kad pareiškėjas, jeigu tik būtų buvęs pakankamai atidus ir rūpestingas, galėjo pastebėti savo mokėjimo priemonės praradimą, nes pareiškėjui akivaizdžiai turėjo sukelti įtarimų faktas, kad jo buvo prašoma suvesti mokėjimo kortelės personalizuotus saugumo duomenis, kurie būtini įvykdyti mokėjimo operaciją, bet ne lėšoms į su šia mokėjimo kortele susietą sąskaitą gauti, kaip teigia manęs pats pareiškėjas. Lietuvos banko vertinimu, toks pareiškėjo elgesys gali būti pripažintas kaip elgesys iš esmės besiskiriantis nuo atsargaus elgesio reikalavimų, kuris galiausiai ir lėmė, kad pareiškėjas prarado savo mokėjimo priemonę ir jo vardu trečiųjų asmenų naudai buvo patvirtintas Ginčijamas mokėjimas, kurio pats pareiškėjas nesiekė atlikti.

Be to, ginčo byloje taip pat nėra jokių duomenų, kad pareiškėjas būtų kvestionavęs pagal nepažįstamo asmens atsiųstuose pranešimuose pateiktų nurodymų pagrįstumą ar pagal nuorodą atsidariusio internetinio puslapio autentiškumą, o jei tokių abejonių pareiškėjas turėjo, nėra jokių duomenų, ir kad šias abejones būtų stengęsis išsklaidyti, patikrinti gautos informacijos teisingumą.

Pirmiau analizuotos ginčo nagrinėjimo metu nustatytos aplinkybės, susijusios tiek su pačios sukčiavimo atakos pobūdžiu, tiek su banko veiksmais, o svarbiausia – susijusios su paties pareiškėjo veiksmais, vis dėlto, šiuo konkrečiu atveju nesudaro pagrindo vertinti pareiškėjo elgesio tik kaip neatsargaus. Pareiškėjas ne tik netinkamai vykdė jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme nustatytas pareigas, susijusias su jam išduotomis mokėjimo priemonėmis ir jų personalizuotais saugumo duomenimis, bet ir darė tai, elgdamasis labai neatsargiai. Tai reiškia, kad pareiškėjo elgesys vertinamomis aplinkybėmis nebuvo toks, koks akivaizdžiai buvo būtinas ir tai šiuo atveju lėmė, kad Ginčijamas mokėjimas buvo inicijuotas ir įvykdytas trečiųjų asmenų valia ir apgaulingais veiksmais, pačiam pareiškėjui savo valios tokioms operacijoms neišreiškus.

Konstatavus, kad pareiškėjas, nesilaikydamas jam, kaip mokėtojui, Mokėjimų įstatyme ir sutartyje su banku nustatytų pareigų, susijusių su jam išduotomis mokėjimo priemonėmis, elgėsi labai neatsargiai, kartu darytina išvada, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, nustatančią, kad tokiu atveju mokėtojui tenka visi dėl neautorizuotų mokėjimo operacijų atsiradę nuostoliai. Dėl šios priežasties, Lietuvos banko vertinimu, bankas neturi

pareigos gražinti pareiškėjui neautorizuoto Ginčijamo mokėjimo lėšų.

3. Dėl mokėjimo nurodymo neatšaukiamumo

Pareiškėjas kreipimesi, be kita ko, nurodė, kad kreipėsi į banką dar tada, kai Ginčijamo mokėjimo suma jo mokėjimo kortelės sąskaitoje dar buvo tik rezervuota. Nepaisant to, pareiškėjo teigimu, bankas, turėdamas žinių apie įvykdytą sukčiavimo ataką, vis tiek įvykdė šį Ginčijamą mokėjimą – lėšas pervedė į trečiųjų asmenų sąskaitą.

Vertinant galimybę atšaukti pareiškėjo vardu pateiktus mokėjimo nurodymus įvykdyti Ginčijamą mokėjimą, papildomai pažymėtina, kad vadovaujantis Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalimi, mokėjimo paslaugų vartotojas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai jį gauna mokėtojo mokėjimo paslaugų teikėjas, išskyrus šiame straipsnyje nustatytas išimtis. Minėto Mokėjimų įstatymo straipsnio 4 dalyje taip pat nustatyta, kad, pasibaigus 1 dalyje nurodytam laikotarpiui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik tuo atveju, kai dėl to susitaria mokėjimo paslaugų vartotojas ir atitinkamas mokėjimo paslaugų teikėjas, o šio straipsnio 2 dalyje numatytais atvejais būtinas ir gavėjo sutikimas. Mokėjimo paslaugų teikėjas gali imti komisinį atlyginimą už mokėjimo nurodymo atšaukimą, jeigu tai numatyta bendrojoje sutartyje.

Taigi, pasibaigus Mokėjimų įstatymo 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik dėl to susitarus vartotojui ir jo mokėjimo paslaugų teikėjui, todėl nurodytos galimybės (t. y. mokėjimo nurodymo atšaukimo) įtvirtinimas Mokėjimų įstatyme neturėtų būti vertinamas kaip priverstinis lėšų gražinimas mokėtojui, esant jo atitinkamam prašymui (pasibaigus 44 straipsnio 1 dalyje nurodytam terminui).

Banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3. papunktyje nurodyta, kad mokėjimo nurodymas negali būti atšauktas po to, kai jį iš mokėtojo gauna bankas, išskyrus šiose sąlygose nustatytais atvejais. Tais atvejais, kai mokėjimo operacija inicijuojama mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjo arba gavėjo ar per gavėją, klientas negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją arba gavėjui davė sutikimą atlikti mokėjimo operaciją. Klientas, davęs mokėjimo inicijavimo paslaugos teikėjui sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją yra atsakingas už sutikimo davimą ir negali atšaukti mokėjimo nurodymo po to, kai davė sutikimą inicijuoti mokėjimo operaciją (6.3.4. papunktis). Mokėjimo nurodymai, nustatyti sąlygų 6.4.2. punkte (t.y. kai susitariama juos įvykdyti konkrečią datą ar konkrečiu laikotarpiu), gali būti atšaukti ne vėliau kaip iki darbo dienos, einančios prieš sutartą dieną, pabaigos (6.3.5. papunktis). Pasibaigus banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 6.3.3. ir 6.3.5. punktuose nustatytiems terminams, mokėjimo nurodymas gali būti atšauktas tik kliento ir banko susitarimu (6.3.6. papunktis).

Pažymėtina, kad nei Mokėjimų įstatyme, nei šalių susitarime (banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose) nurodytos sąlygos atšaukti mokėjimo nurodymą įvykdyti Ginčijamą mokėjimą nagrinėjamo ginčo atveju nebuvo nustatytos – t.y. pareiškėjas į banką dėl Ginčijamo mokėjimo lėšų gražinimo kreipėsi po to, kai sutikimas minėtai mokėjimo operacijai jau buvo duotas ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygose nurodytas terminas atšaukti mokėjimo nurodymą jau buvo praėjęs³.

Atsižvelgdamas į šiuos pareiškėjo teiginius, bankas atsiliepime papildomai paaiškino, kad mokėjimo kortelių operacijų patvirtinimo užklausas bankas gauna ir vykdo pagal tarptautinės mokėjimo kortelių organizacijos „Visa“ nustatytas taisykles: gavus užklausą rezervuoti lėšas, jas rezervuoja mokėjimo kortelės sąskaitoje, o šias lėšas nurašo, tik gavus paslaugos ar prekės tiekėjo banko patvirtinimą.

Nurodytus banko teiginius patvirtina ir banko mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų 7.2.24. papunkčio nuostatos, pagal kurias bankas, gavęs kliento (kortelės turėtojo) sutikimą atsiskaityti kortele, su ja susietoje mokėjimo sąskaitoje rezervuoja operacijos lėšas ir, gavęs iš lėšų gavėjo duomenis ir patvirtinimą apie atsiskaitymus kortele, jas nurašo. Remiantis minėtomis mokėjimo paslaugų teikimo sąlygų nuostatomis, bankas, panaikina lėšų rezervaciją su kortele susietoje sąskaitoje, jei per 9 kalendorines dienas nuo lėšų rezervavimo datos, iš lėšų gavėjo negauna duomenų ir patvirtinimo apie atsiskaitymą kortele. Šiuo atveju, kaip nurodė bankas, gautos užklaustos rezervuoti lėšas Operacijoms, atliktoms Skaitmenine pinigine, pateiktos tinkamai, todėl šie mokėjimai negalėjo būti atšaukti ar nevykdomi, gavus atitinkamus duomenis iš operacijos atlikimo vietos, t. y. prekės (paslaugos) teikėjo, iš kurio banko klientas

³ Sutikimas Ginčijamam mokėjimui duotas 2022 m. liepos 3 d. 16:59 val., o pareiškėjas į banką dėl Ginčijamo mokėjimo atšaukimo kreipėsi 2022 m. liepos 3 d. 17:16 val. (paraiška interneto banke).

perka prekes ar paslaugas ir bankui pateikia patvirtinimą apie vykdytą atsiskaitymą Skaitmenine pinigine. Bankas pažymėjo, kad atšaukti mokėjimo nurodymų bei panaikinti lėšų rezervacijų negali, nes šį veiksma gali inicijuoti tik paslaugos (prekės) tiekėjas, kadangi jis informuoja banką, ar su kortele susietos banko sąskaitos savininkas atsiskaitė, pirkdamas prekes (paslaugas), ar atsiskaitymo neatliko.

Pagal Mokėjimų įstatymo 46 straipsnį, mokėjimo paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad po mokėjimo nurodymo gavimo mokėjimo operacijos suma būtų įskaityta į mokėjimo nurodyme nurodyto gavėjo sąskaitą minėtame straipsnyje nustatytais terminais, o Mokėjimų įstatymo 51 straipsnio 1 dalyje nustatyta mokėjimo paslaugų teikėjo atsakomybė už mokėtojo inicijuotos mokėjimo operacijos neįvykdymą, netinkamą ar pavėluotą įvykdymą. Aplinkybė, kad pareiškėjo Ginčijamas mokėjimas iš tiesų yra neautorizuotas, nors ir atitiko pareiškėjo ir banko sutartą sutikimo mokėjimo operacijai davimo tvarką, paaiškėjo vėliau, nei šis mokėjimas buvo patvirtintas ir įvykdytas ir iki to laiko, kol pareiškėjo mokėjimo kortelė buvo blokuota, taigi, konstatuotina, kad bankas neturėjo teisės aktuose nustatyto pagrindo tokio mokėjimo nurodymo nevykdyti.

4. Dėl banko teikiamų mokėjimo paslaugų saugumo

Pareiškėjas, grįsdamas banko atžvilgiu keliamą reikalavimą dėl nuostolių, susijusių su Ginčijamo mokėjimo įvykdymu, kompensavimo, nurodo ir tai, kad bankas, pareiškėjo vertinimu, neapsaugojo jo mokėjimo kortelės sąskaitoje esančių lėšų, todėl tretieji asmenys galėjo be pareiškėjo valios įvykdyti Ginčijamą mokėjimą.

Kaip minėta, Lietuvos bankas ginčo nagrinėjimo metu neatlieka patikrinimų tam, kad nustatytų, ar nebuvo pažeisti finansų įstaigų veiklai keliami teisės aktų reikalavimai. Lietuvos bankas remiasi ginčo šalių pateiktais konkrečiais įrodymais, kurių pagrindu priima sprendimą. Atsižvelgiant į tai, būtina konstatuoti, kad ginčo byloje nėra jokių duomenų, galinčių patvirtinti pareiškėjos nurodytą aplinkybę, kad bankas nesiėmė reikiamų veiksmų, kad apsaugotų pareiškėjos banko sąskaitose esančių lėšų saugumą, o įvykdydamas Ginčijamą mokėjimą, bankas būtų pažeidęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus.

Bankas, pateikdamas paaiškinimus dėl pirmiau minimų pareiškėjo teiginių, nurodė, kad pareiškėjo Ginčijamas mokėjimas buvo patvirtintas, taikant saugesnio autentiškumo patvirtinimo procedūrą – t.y. ši mokėjimo operacija įvykdyta, panaudojus pareiškėjo mokėjimo kortelės duomenis bei suvedus pareiškėjo naudojamos atpažinties priemonės (programėlės „Smart-ID“) PIN1 kodą. Kaip nurodo bankas, būtent ši procedūra ir yra skirta tam, kad būtų tinkamai apsaugotos klientų lėšos ir, kad būtų visiškai įsitikinta, jog būtent klientas tvirtina atitinkamą mokėjimo operaciją.

Pažymėtina, kad vien aplinkybė, jog Ginčijamas mokėjimas, kuriam sutikimo pareiškėjas nurodo nedavęs, buvo įvykdytas, savaime nepagrindžia aplinkybės, kad banko taikytos saugumo priemonės, šiuo konkrečiu atveju buvo ne tik nepakankamos, bet ir neatitinkančios teisės aktų reikalavimų, ir tai galėjo nulemti Ginčijamo mokėjimo įvykdymą, dėl ko galėtų kilti ir atitinkama banko civilinė atsakomybė Ginčijamo mokėjimo nulemtus nuostolius pareiškėjui kompensuoti. Kaip minėta, duomenų, kad bankas būtų nevykdęs finansų rinką reglamentuojančių teisės aktų reikalavimų, ginčo nagrinėjimo metu nenustatyta.

Pats pareiškėjas savo deklaratyvių teiginių, kad banko taikytos priemonės ir veiksmai buvo nepakankami tam, kad apsaugotų pareiškėjo mokėjimo kortelės sąskaitoje esančias lėšas, jokiais duomenimis nepagrindė. Priešingai, įvertinus ginčo byloje esančius įrodymus, padaryta išvada, kad pareiškėjo nuostolius dėl Ginčijamo mokėjimo įvykdymo nulėmė būtent paties pareiškėjo itin neatsargūs veiksmai, atskleidžiant savo mokėjimo priemonių personalizuotus saugumo duomenis.

Todėl, įvertinus visa tai, kas išdėstyta pirmiau, ir nustačius, kad yra pagrindas taikyti Mokėjimų įstatymo 39 straipsnio 3 dalį, darytina išvada, kad pareiškėjo banko atžvilgiu keliamas reikalavimas grąžinti ir (ar) kompensuoti Ginčijamo mokėjimo sumą – 69 Eur, yra nepagrįstas, todėl atmestinas.

Remdamasis tuo, kas išdėstyta, ir vadovaudamasis Lietuvos Respublikos vartotojų teisių apsaugos įstatymo 27 straipsnio 1 dalies 3 punktu, Lietuvos banko valdybos 2012 m. sausio 26 d. nutarimo Nr. 03-23 „Dėl Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių patvirtinimo“ 2 punktu ir šiuo nutarimu patvirtintų Vartotojų ir finansų rinkos dalyvių ginčų neteisminio sprendimo procedūros Lietuvos banke taisyklių 59.3 papunkčiu, n u s p r e n d ž i u:

Atmesti pareiškėjo X. X. reikalavimą.

Lietuvos banko sprendimas dėl ginčo esmės yra rekomendacinio pobūdžio ir teismui neskundžiamas. Vartotojui ir finansų rinkos dalyviui išlieka teisė dėl ginčo sprendimo kreiptis į teismą arba kitą ginčų nagrinėjimo instituciją įstatymų nustatyta tvarka. Kreipimasis į teismą po Lietuvos banko sprendimo dėl ginčo esmės priėmimo nelaikomas šio sprendimo apskundimu. Ginčo šalys turi pareigą pranešti Lietuvos bankui, jeigu viena iš ginčo šalių pareiškia ieškinį bendrosios kompetencijos teismui prašydama nagrinėti tapatų ginčą iš esmės.

Direktorius

Arūnas Raišutis